

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 09-212548

(43)Date of publication of application : 15.08.1997

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

H04M 3/42

H04M 11/00

(21)Application number : 08-015235

(71)Applicant : SONY CORP

(22)Date of filing : 31.01.1996

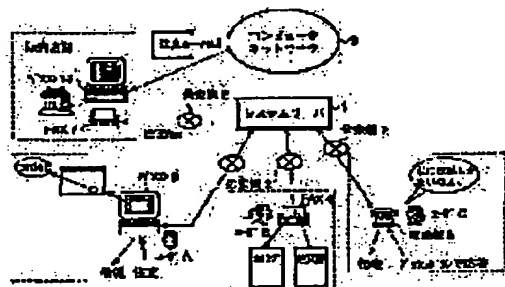
(72)Inventor : SEKIGUCHI EMIKO
KURAMI HISAYA
KOGA TETSU

(54) PROCESSOR AND METHOD FOR INFORMATION PROCESSING

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To carry out on-line shopping whatever of terminals of plural kind of media is used by providing a means which receives and converts order data into data of a specific medium and sends it to an ordering destination terminal.

SOLUTION: When a user A requests article information of a system server 1 through a personal computer 3, the system server 1 sends the article information to the personal computer 3 in data format that the personal computer 3 can handle. The user A sees the article information and sends order data on an article to the system server 1 from the personal computer 3. Further, system server 1 can send the article information to a user B in data format that FAX 4 can handle and to a user C as data that a telephone set 6 can handle, e.g. speech data. Therefore, on-line shopping can be utilized through any terminal among the personal computer 3, FAX 4, and telephone 6.



(11)特許出願公開番号

特開平9-212548

(43)公開日 平成9年(1997)8月15日

(51)Int.Cl. ^a	識別記号	序内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 17/60			G 0 6 F 15/21	3 3 0
H 0 4 M 3/42			H 0 4 M 3/42	Z
11/00	3 0 2		11/00	3 0 2

審査請求 未請求 請求項の数6 OL (全 10 頁)

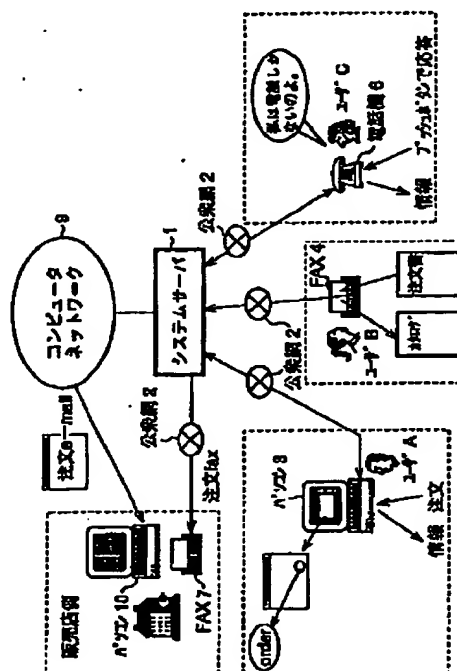
(21)出願番号	特願平8-15235	(71)出願人	000002185 ソニー株式会社 東京都品川区北品川6丁目7番35号
(22)出願日	平成8年(1996)1月31日	(72)発明者	関口 絵美子 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社内
		(72)発明者	倉見 尚也 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社内
		(72)発明者	古賀 禎治 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社内
		(74)代理人	弁理士 稲本 義雄

(54) 【発明の名称】 情報処理装置および情報処理方法

(57) 【要約】

【課題】 コンピュータだけでなく、ファクシミリや電話機によっても、オンラインショッピングを行うことができるようにする。

【解決手段】 システムサーバでは、パソコン3、FAX4、および電話機8から送信されてくる、商品を注文するための注文データが受信され、注文データは、すべて、例えばテキストデータに変換される。そして、そのテキストデータに変換された注文データは、商品の販売店のパソコン10に、例えば電子メールで送信される。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 複数種類のメディアの端末から要求のあった商品の受注処理を行う情報処理装置であって、前記端末から送信されてくる、前記商品を注文するための注文データを受信する受信手段と、前記受信手段により受信された前記注文データを、所定のメディアのデータに変換する第1の変換手段と、前記第1の変換手段より出力される前記所定のメディアのデータを、前記商品の発注先の端末である発注先端末に送信する送信手段とを備えることを特徴とする情報処理装置。

【請求項2】 前記所定のメディアのデータを、前記発注先端末用のデータに変換する第2の変換手段をさらに備えることを特徴とする請求項1に記載の情報処理装置。

【請求項3】 前記所定のメディアのデータは、前記発注先端末用のデータであることを特徴とする請求項1に記載の情報処理装置。

【請求項4】 前記複数種類のメディアの端末のうちのいずれかは、コンピュータ、電話機、またはファクシミリであることを特徴とする請求項1に記載の情報処理装置。

【請求項5】 前記発注先端末は、コンピュータまたはファクシミリであることを特徴とする請求項1に記載の情報処理装置。

【請求項6】 複数種類のメディアの端末から要求のあった商品の受注処理を行う情報処理装置の情報処理方法であって、前記端末から送信されてくる、前記商品を注文するための注文データを受信し、前記注文データを所定のメディアのデータに変換し、前記所定のメディアのデータを、前記商品の発注先の端末である発注先端末に送信することを特徴とする情報処理方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、情報処理装置および情報処理方法に関する。特に、例えばコンピュータや、電話機、ファクシミリその他のいずれのメディアの端末によっても、オンラインショッピングを行うことができるようにする情報処理装置および情報処理方法に関する。

【0002】

【従来の技術】最近では、いわゆるパソコン通信やインターネットなどのコンピュータネットワークにおいて、オンラインショッピングサービスが提供されている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】ところで、このようなコンピュータネットワークにおいて行われているオンラインショッピングサービスの提供を受ける場合には、コ

ンピュータが必要なため、コンピュータを有していないユーザは、そのサービスを利用するのが困難であった。

【0004】しかしながら、コンピュータネットワークにおけるオンラインショッピングサービスを、コンピュータを有していなくても、例えば普及率が比較的高く、操作も容易な電話機やファクシミリ（以下、適宜、FAXという）などの、コンピュータと異なるメディアの端末で利用することができれば便利である。

【0005】本発明は、このような状況に鑑みてなされたものであり、複数種類のメディアの端末のうちのいずれを用いても、オンラインショッピングを行うことができるようにするものである。

【0006】

【課題を解決するための手段】請求項1に記載の情報処理装置は、端末から送信されてくる、商品を注文するための注文データを受信する受信手段と、受信手段により受信された注文データを、所定のメディアのデータに変換する第1の変換手段と、第1の変換手段より出力される所定のメディアのデータを、商品の発注先の端末である発注先端末に送信する送信手段とを備えることを特徴とする。

【0007】請求項6に記載の情報処理方法は、端末から送信されてくる、商品を注文するための注文データを受信し、注文データを所定のメディアのデータに変換し、所定のメディアのデータを、商品の発注先の端末である発注先端末に送信することを特徴とする。

【0008】請求項1に記載の情報処理装置においては、受信手段は、端末から送信されてくる、商品を注文するための注文データを受信し、第1の変換手段は、受信手段により受信された注文データを、所定のメディアのデータに変換するようになされている。送信手段は、第1の変換手段より出力される所定のメディアのデータを、商品の発注先の端末である発注先端末に送信するようになされている。

【0009】請求項6に記載の情報処理方法においては、端末から送信されてくる、商品を注文するための注文データを受信し、注文データを所定のメディアのデータに変換し、所定のメディアのデータを、商品の発注先の端末である発注先端末に送信するようになされている。

【0010】

【発明の実施の形態】図1は、本発明を適用したオンラインショッピングシステムの一実施例の構成を示している。システムサーバ1は、コンピュータや、FAX、電話機などの複数種類のメディアの端末のいずれを有するユーザに対しても、オンラインショッピングサービスを提供するようになされている。即ち、システムサーバ1は、例えばコンピュータや、FAX、電話機などの複数種類のメディアの端末のいずれからでも、商品を受注し、その商品を販売店に発注する処理を行うようになさ

れている。従って、システムサーバ1が提供するオンラインショッピングサービスは、いわば、メディアの混在した中で、オンラインで商品を購入することができるようにするものであるから、メディアミックスショッピング(Media Mix Shopping)サービスといえることができる。

【0011】この実施例では、システムサーバ1は、公衆網2を介して、ユーザAが有するパーソナルコンピュータ(以下、適宜、パソコンという)3と接続されている。ユーザA(user A)がパソコン3を操作し、これにより、パソコン3からシステムサーバ1に対し、商品に関する情報(例えば、商品名や、商品コード、商品の値段、仕様、製造メーカなど)(以下、適宜、商品情報という)の要求(商品情報要求)がなされると、システムサーバ1は、パソコン3に対し、その商品情報を、パソコン3で取扱いが可能なデータ(パソコン3用のデータ)(以下、適宜、コンピュータデータという)の形で送信する。

【0012】この商品情報は、パソコン3において表示される。この表示画面には、商品を注文するときに操作されるオーダーボタン(order)が設けられており、ユーザAは、商品情報を見て、その商品の購入を希望する場合には、オーダーボタンをクリックするなどして操作する。この操作により、パソコン3からシステムサーバ1に対し、商品の注文の要求(注文要求)と、その注文をするために必要なデータである注文データ(例えば、注文する商品を特定するための情報(例えば、商品名や商品コードなど)や、商品を注文する数など)が送信される。

【0013】また、システムサーバ1は、公衆網2を介して、ユーザB(user B)が有するFAX4とも接続されている。ユーザBがFAX4を操作し、これにより、FAX4からシステムサーバ1に対し、商品情報の要求がなされると、システムサーバ1は、FAX4に対し、その商品情報を、FAX4で取扱いが可能なデータ(FAX4用のデータ)(以下、適宜、FAXデータという)の形で送信する。

【0014】この商品情報は、FAX4において、所定の用紙に、例えばカタログなどのような形式に再現されて出力される。ユーザBは、用紙に再現された商品情報を見て、その商品の購入を希望する場合には、FAX4を操作し、商品の注文の要求と、注文データを入力する。この注文要求と注文データは、システムサーバ1に送信される。

【0015】さらに、システムサーバ1は、公衆網2を介して、ユーザC(user C)が有する電話機6とも接続されている。ユーザCが電話機6を操作し、これにより、電話機6からシステムサーバ1に対し、商品情報の要求がなされると、システムサーバ1は、電話機6に対し、その商品情報を、電話機6で取扱いが可能なデー

タとしての、例えば音声データの形で送信する。

【0016】この商品情報は、電話機6において、音声で出力される。ユーザCは、この商品情報を聴いて、その商品の購入を希望する場合には、電話機6を操作し、商品の注文の要求と、注文データを入力する。この注文要求と注文データは、システムサーバ1に送信される。

【0017】システムサーバ1では、パソコン3や、FAX4、電話機6から、以上のようにして送信されてくる注文要求と注文データが受信される。システムサーバ1は、ユーザ(ここでは、ユーザA乃至C)の氏名や、住所、電話番号さらには、クレジットカードの番号、あるいは銀行の口座番号などの、商品の発送および商品の代金の徴収に必要な情報(以下、適宜、ユーザ情報という)を管理しており、注文要求を受信したユーザのユーザ情報を、その注文要求とともに受信した注文情報と対応付けて、発注データとして、商品の販売店(商品の発注先)に設置されている、例えばFAX7などに、公衆網2を介して送信する。

【0018】販売店では、FAX7において、システムサーバ1からの発注データ(注文fax)が受信され、その発注データに基づいて、商品の発送が行われるとともに、その代金が、例えばユーザの銀行口座などから自動引き落としされる。

【0019】あるいは、また、システムサーバ1は、発注データを、商品の販売店に設置されている、例えばパソコン10などに、コンピュータネットワーク9を介して送信する。即ち、例えば、コンピュータネットワーク9がインターネットである場合には、システムサーバ1は、発注データを電子メール(E-mail)などにして、パソコン10に送信する。

【0020】販売店では、パソコン10において、システムサーバ1からの電子メール(注文e-mail)が受信され、その電子メールに基づいて、商品の発送が行われるとともに、その代金がユーザの銀行口座から自動引き落としされる。

【0021】従って、パソコン3、FAX4、または電話機6のうちのいずれの端末によっても、ユーザは、システムサーバ1によって提供されるオンラインショッピングサービスを利用し、希望する商品を購入することができる。

【0022】なお、図1の実施例には図示していないが、コンピュータネットワーク9には、他のユーザが有するパソコンが接続されており、このようなパソコンによっても、コンピュータネットワーク9を介して、システムサーバ1にアクセス(ログイン)することで、オンラインショッピングサービスを利用することができるようになされている。

【0023】図2は、図1のシステムサーバの構成例を示している。通信部21(受信手段)(送信手段)は、公衆網2を介して行われるパソコン3、FAX4、電話

10

20

30

40

50

機6、FAX7との通信を制御するようになされている。さらに、通信部21は、コンピュータネットワーク9を介して行われるパソコン10やその他のパソコン（コンピュータ）との通信も制御するようになされている。

【0024】メディア検出部22は、制御部24を介して供給される通信部21の出力に基づいて、その通信相手のメディアを検出し、その検出結果を、制御部24に供給するようになされている。即ち、通信部21は、例えばパソコン3、FAX4、電話機6と通信を行うためのブロックから構成され、パソコン3、FAX4、電話機6を有するユーザA、B、Cは、それぞれ対応するブロックにアクセスするようになされており、メディア検出部22では、どのブロックと通信が行われているかで、通信相手のメディアを検出し、その検出結果を、制御部24に出力するようになされている。ユーザデータベース23は、各ユーザのユーザ情報を、そのユーザのIDおよびパスワードと対応付けて記憶している。

【0025】即ち、システムサーバ1が提供するメディアミックスショッピングサービスを利用するには契約を結ぶ必要があり、契約を結んだユーザに対しては、IDおよびパスワードが発行される。ユーザデータベース23には、このように契約を結んだユーザのユーザ情報と、IDおよびパスワードとが対応付けられて登録される。

【0026】制御部24は、通信部21、メディア検出部22、およびメディア変換部26を制御する他、ユーザデータベース23を参照して、アクセスのあったユーザの認証を行うようにもなされている。商品情報記憶部25は、商品情報を、所定のメディアのデータ（ここでは、例えばコンピュータデータの1つであるテキストデータとする）の形で記憶している。

【0027】メディア変換部26（第1および第2の変換手段）は、商品情報記憶部25に記憶された商品情報を、メディア検出部22で検出された通信相手のメディアに対応したデータの形に変換し、制御部24および通信部21を介して、その通信相手に送信するようになされている。また、メディア変換部26は、通信部21から制御部24を介して供給される注文データを、所定のメディアのデータ（ここでは、例えばテキストデータとする）に変換するようにもなされている。さらに、メディア変換部26は、後述する発注制御部29の制御にしたがい、同じく後述する注文データ記憶部27に記憶された注文データを読み出し、販売店に設置されている端末のメディアのデータの形に変換するようにもなされている。なお、このような異なるメディアのデータ間の変換を行う方法については、例えば特公平7-105848号公報などに、その詳細が開示されている。

【0028】注文データ記憶部27は、メディア変換部26から出力される注文データを記憶するようになされ

ている。販売店データベース28には、商品の販売店に設置された端末（発注先端末）のメディアが何であるかと、その発注先端末へアクセスするための情報（以下、適宜、アクセス先情報という）とが、発注先端末情報として記憶されている。即ち、例えば発注先端末が、FAX7である場合、販売店データベース28には、発注先端末がFAXである旨と、そのFAX番号（アクセス先情報）とが、発注先端末情報として登録される。また、例えば発注先端末が、パソコン10である場合、販売店データベース28には、発注先端末がパソコンである旨と、その電子メールアドレス（E-Mailアドレス）（アクセス先情報）とが、発注先端末情報として登録される。

【0029】発注制御部29は、販売店データベース28に記憶された発注先端末情報を参照して、通信部21およびメディア変換部26を制御し、これにより、注文データ記憶部27に記憶された注文データに対応する商品の発注処理を行うようになされている。

【0030】次に、その動作について説明する。ユーザが、パソコン3や、FAX4、電話機6（以下、適宜、これらをまとめてユーザ端末という）などを操作し、システムサーバ1にアクセスすると、通信部21において、そのユーザ端末との間の通信リンクが確立される。さらに、通信部21は、ユーザ端末から送信されてくる信号を、制御部24に供給する。制御部21は、通信部21の出力、即ち、ユーザ端末から送信されてくる信号を、メディア検出部22に出力し、そのユーザ端末のメディアを検出させる。メディア検出部22は、ユーザ端末のメディアを検出すると、その検出結果を、制御部24に出力する。

【0031】制御部24は、メディア検出部22からユーザ端末のメディアの検出結果を受信すると、ユーザ端末に対し、IDとパスワードの入力を要求する。これに対応して、ユーザ端末からIDおよびパスワードとが送信されてくると、そのIDおよびパスワードは、通信部21を介して、制御部24で受信され、制御部24は、そのIDとパスワードとの組合せが、ユーザデータベース23に登録されているかどうかを確認する。そして、ユーザ端末から送信されてきたIDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されていない場合、制御部24は、通信部21を制御し、例えばメディアミックスショッピングサービスの利用には契約が必要である旨のメッセージを、ユーザ端末に送信させ、さらに、そのユーザ端末との回線を切断させる。

【0032】ユーザ端末から送信されてきたIDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されている場合、即ち、契約を結んだユーザからのアクセスがあった場合、制御部24は、通信部21を制御し、所定の入力を促すメッセージを、ユーザ端末に送信させる。そして、これに対応して、ユーザがユーザ端末

10

20

30

40

50

を操作し、商品情報要求や注文要求がなされると、制御部24は、その要求に対応した制御を行う。

【0033】即ち、制御部24は、商品情報要求を受信すると、メディア変換部26を制御し、商品情報記憶部25から商品情報を読み出させ、その商品情報を、メディア検出部22から受信したユーザ端末のメディアに対応したデータ（ユーザ端末用のデータ）に変換させる。即ち、これにより、ユーザ端末がパソコン3、FAX4、または電話機6である場合、商品情報は、例えばテキストデータ、FAXデータ、または音声データにそれぞれ変換される。メディアの変換された商品情報は、メディア変換部26から制御部24に出力される。

【0034】なお、メディア変換部26では、商品情報が、ユーザ端末のメディアと一致するメディアのデータの形で記憶されている場合には、その変換は行われない（行う必要がない）。従って、本実施例では、商品情報は、上述したようにテキストデータの形で、商品情報記憶部25に記憶されているので、ユーザ端末のメディアがパソコン3である場合には、商品情報の変換は行われない。

【0035】制御部24は、メディア変換部26から商品情報を受信すると、その商品情報を、通信部21を制御することにより、ユーザ端末に送信させる。

【0036】以上のようにして送信されてくる商品情報は、ユーザ端末で受信され、ユーザは、ユーザ端末で受信された商品情報を参照して、その商品を購入するかどうかを決定する。そして、ユーザは、商品を購入することを決定した場合には、ユーザ端末を所定操作し、これにより、注文要求および注文データを送信する。

【0037】この注文要求および注文データは、通信部21を介して、制御部24で受信される。制御部24は、注文要求を受信すると、それとともに送信されてきた注文データを、メディア変換部26に出力し、所定のメディアのデータ（ここでは、上述したようにテキストデータ）の形に変換させる。メディア変換部26においてテキストデータとされた注文データは、メディア変換部26から注文データ記憶部27に供給されて記憶される。

【0038】従って、本実施例において、注文データ記憶部27では、いかなるメディアのユーザ端末から送られてきた注文データであっても、すべてテキストデータの形で記憶される。

【0039】その後、発注制御部29は、所定の時刻となると、あるいは、注文データ記憶部27に、所定数以上の商品の注文に関する注文データが記憶されると、販売店に対し、その商品を発注するための制御を行う。

【0040】即ち、発注制御部29は、販売店データベース28に記憶されている発注先端末情報を参照し、発注先端末のメディアと、アクセス先情報とを認識する。そして、発注制御部29は、メディア変換部26を制御

し、注文データ記憶部27に記憶された注文データを読み出させ、発注先端末のメディアのデータの形に変換させる。メディアの変換された注文データは制御部24に出力される。

【0041】なお、メディア変換部26では、注文情報が、発注先端末のメディアと一致するメディアのデータの形で記憶されている場合には、その変換は行われない（行う必要がない）。従って、本実施例では、注文データは、上述したようにテキストデータの形で、注文データ記憶部27に記憶されるので、販売店における発注先端末がFAX7である場合には、注文データはFAXデータの形に変換され、販売店における発注先端末がパソコン10である場合には、注文データの変換は行われない。

【0042】制御部24は、メディア変換部26から注文データを受信すると、各注文データを送信してきたユーザのユーザ情報を、ユーザデータベース23から読み出し、その注文データと対応付け、発注データとする。

【0043】ここで、制御部24は、ユーザデータベース23に記憶されたユーザ情報が、メディア変換部26から受信した注文データのメディアと一致していない場合には、そのユーザ情報を、メディア変換部26に供給し、注文データのメディアと一致したメディアのデータに変換させ、その後、ユーザ情報と注文データとを対応付けて、発注データとするようになされている。従って、発注データは、発注先端末のメディアと一致するメディアのデータの形になっている。

【0044】発注データは、制御部24から通信部21に供給され、通信部21は、制御部24から発注データを受信すると、発注制御部29の制御にしたがい、その発注データを、アクセス先情報に基づいて、発注先端末に送信する。

【0045】即ち、発注先端末がFAX7である場合、アクセス先情報は、上述したようにFAX番号であるから、通信部21は、そのFAX番号をダイヤルし、FAX7との通信リンクを確立する。その後、通信部21は、発注データを、公衆網2を介してFAX7に送信する。また、発注先端末がパソコン10である場合、アクセス先情報は、上述したように電子メールアドレスであるから、通信部21は、その電子メールアドレスを宛先とし、発注データを電子メールとして、コンピュータネットワーク9を介してパソコン10に送信する。

【0046】その後、販売店では、上述したように、FAX7またはパソコン10において、注文データが受信され、その注文データに基づいて、商品の発送が行われるとともに、その代金がユーザの銀行口座などから自動引き落としされる。

【0047】従って、パソコン3を有するユーザAは、従来よりコンピュータネットワークにおいて行われているオンラインショッピングサービスにおける場合と同様

10

20

30

40

50

にしてオンラインショッピングを行うことができる。また、パソコンを有していないユーザBまたはCは、FAX4または電話機6を利用することによって、ユーザAと同様にオンラインショッピングを行うことができる。

【0048】次に、ユーザBまたはCが、FAX4または電話機6によってオンラインショッピングを行う場合の操作手順について説明する。なお、ユーザAがパソコン3によりオンラインショッピングを行う場合の操作手順は従来と同様なので、その説明は省略する。

【0049】まず、図3乃至図5を参照して、FAX4によりオンラインショッピングを行う場合の操作手順を説明する。図3のフローチャートは、ユーザBが商品情報を入手する場合の操作手順を示している。ユーザBは、商品情報を入手しようとする場合、まず最初に、ステップS1において、FAX4を操作して、システムサーバ1にアクセスし、自身のIDおよびパスワードを入力する。このIDおよびパスワードは、プッシュボタン信号またはダイヤルパルス信号（以下、単に、プッシュボタン信号という）の形で、FAX4よりシステムサーバ1に送信される。

【0050】システムサーバ1では、IDおよびパスワードを受信すると、ステップS2において、上述したように、その組合せが、ユーザデータベース23に登録されているかどうかの確認され、登録されていない場合、ステップS3に進み、回線が切断される。

【0051】また、ステップS1で入力されたIDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されている場合、システムサーバ1では、アクセスが許可され、例えば音声メッセージ「入力コードを入力してください。」などが、FAX4に送信される。これに対応して、ユーザBは、ステップS4において、FAX4を操作し、入力コードを入力する。

【0052】ここで、入力コードとは、商品の注文や、商品情報の要求のためのコードで、例えば図4に示すように、記号#を先頭にして6桁の数字が配置されて構成される。6桁の数字のうち、先頭の2桁には、商品コードが配置される。即ち、例えば商品「CDプレーヤ」、「ラジオ付きカセットテープレコーダ」、・・・に対しては、2桁の数字でなる商品コード01、02、・・・があらかじめ対応付けられており、入力コードの6桁の数字のうちの先頭の2桁には、このような商品コードが配置される。

【0053】その次の2桁には、カタログ請求コードまたは注文コードが配置される。即ち、例えばカタログ請求コードまたは注文コードとしては、2桁の数字でなるコード00または01があらかじめ割り当てられており、商品情報または商品の注文を行う場合においては、入力コードの6桁の数字のうちの先頭から3桁目と4桁目には、カタログ請求コードまたは注文コードがそれぞれ配置される。

【0054】そして、入力コードの6桁の数字のうちの最後の2桁には、注文する商品の数または要求するカタログ（商品情報）の数が配置される。

【0055】従って、ユーザBが、例えば商品「CDプレーヤ」のカタログとしての商品情報を1部だけ要求する場合、ステップS4では、入力コード#010001が入力される。

【0056】ユーザBは、入力コードを入力した後、システムサーバ1との回線を切断する。そして、その後、システムサーバ1では、ステップS6において、ステップS4で入力された入力コードに対応する処理が行われる。即ち、この場合、ステップS6では、入力コード#010001に対応して、CDプレーヤのカタログとしての商品情報が1部だけ、FAXデータの形で送信される。

【0057】なお、入力コードや商品情報は、例えば契約時やその後必要なときなどに、郵便やFAXで、ユーザBに知らされるようになされている。

【0058】次に、ユーザBが、以上のようにして商品情報を入手した後、商品の購入を希望し、その商品を注文する場合の操作手順について、図5のフローチャートを参照して説明する。

【0059】ユーザBは、商品を注文する場合、ステップS11において、ステップS1における場合と同様に、自身のIDおよびパスワードを入力する。すると、ステップS12において、ステップS2における場合と同様に、IDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されているかどうかの確認され、登録されていない場合、ステップS13に進み、回線が切断される。

【0060】また、ステップS11で入力されたIDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されている場合、システムサーバ1では、上述したように、音声メッセージ「入力コードを入力してください。」などが、FAX4に送信されてくるので、ユーザBは、これに対応して、ステップS14において、FAX4を操作し、入力コードを入力する。

【0061】即ち、ユーザBは、例えば商品「ラジオ付きカセットテープレコーダ」を1つだけ注文する場合、入力コード#020101を入力する。

【0062】ユーザBは、ステップS15において、入力コードを入力した後、システムサーバ1との回線を切断する。そして、その後、システムサーバ1では、ステップS16において、ステップS14で入力された入力コードに対応する処理が行われる。即ち、この場合、ステップS16では、入力コード#020101が表す商品「ラジオ付きカセットテープレコーダ」の注文を確認するための確認書が、FAX7に対し、FAXデータの形で送信される。

【0063】なお、FAX4によりオンラインショッピ

ングを利用する場合、カタログ請求コード00または注文コード01が、それぞれ、上述の商品情報要求または注文要求に対応し、商品コードおよび数量が、注文データに対応する。

【0064】また、上述の場合、ID、パスワード、および入力コードを、FAX4を操作することにより、プッシュボタン信号の形で、システムサーバ1に送信するようにしたが、その他、例えば商品情報の要求や、商品の注文は、ID、パスワード、および入力コードを、例えば、所定フォーマットの用紙に記入し、その用紙をFAXデータの形で、システムサーバ1に送信するようにすることによっても行うことが可能である。

【0065】次に、図6のフローチャートは、ユーザCが電話機6によりオンラインショッピングを利用する場合の操作手順を示している。この場合、ユーザCは、ステップS21において、電話機6を操作して、システムサーバ1にアクセスし、自身のIDおよびパスワードを入力する。このIDおよびパスワードは、プッシュボタン信号の形で、電話機6よりシステムサーバ1に送信される。

【0066】システムサーバ1では、IDおよびパスワードを受信すると、ステップS22において、上述したように、その組合せが、ユーザデータベース23に登録されているかどうかを確認され、登録されていない場合、ステップS29に進み、回線が切断される。

【0067】また、ステップS21で入力されたIDおよびパスワードの組合せが、ユーザデータベース23に登録されている場合、システムサーバ1では、アクセスが許可され、ステップS23において、オンラインショッピングの利用方法をガイダンスする音声（以下、適宜、ガイダンス音声という）が、電話機6に送信される。これに対応して、ユーザCは、電話機6を操作する。

【0068】即ち、ユーザCは、商品情報を要求する場合、ガイダンス音声にしたがって、電話機6を、商品情報の要求するように操作する。この場合、システムサーバ1からは、電話機6の操作に対応した商品情報が、音声で送信される。

【0069】また、ユーザCは、商品を購入（注文）する場合、ステップS24において、やはりガイダンス音声にしたがって、電話機6を、商品情報の要求するように操作する。さらに、ステップS24において、ユーザCは、注文する商品の商品コードを、電話機6を操作することにより入力する。

【0070】商品コードの入力後、ユーザCは、ステップS25において、注文する商品の数を、電話機6を操作することにより入力する。

【0071】入力された商品コードおよび商品の数（数量）は、注文データとして、プッシュボタン信号によりシステムサーバ1に送信される。システムサーバ1は、

注文データを受信すると、その注文データを確認するための音声メッセージを生成し、電話機6に送信する。

【0072】ユーザCは、ステップS26において、その音声メッセージを聞いて、注文内容を確認し、その内容に誤りがあれば、ステップS27に進み、商品の注文を中止するかどうかを決定する。ユーザCは、商品の注文を中止する場合、ステップS27からステップS29に進み、システムサーバ1との回線を切断する。また、ユーザCは、商品の注文を続行する場合、ステップS27からステップS24に戻り、以下、上述の場合と同様の操作を繰り返す。

【0073】一方、ユーザCは、商品の注文内容に誤りがない場合、ステップS26からステップS28に進み、さらに他の商品を注文するかどうかを決定する。そして、他の商品を注文する場合、ステップS24に戻る。また、他の商品を注文しない場合は、ステップS29に進み、システムサーバ1との回線を切断する。

【0074】以上、本発明を適用したオンラインショッピングシステムを、パソコン3、FAX4、および電話機6の3つのメディアの異なる端末により利用する場合について説明したが、このオンラインショッピングシステムは、パソコン3、FAX4、および電話機6の他、例えば通信機能を有するAV機器や、プレイステーション（商標）などのゲーム端末などによっても利用可能である。

【0075】なお、本実施例においては、商品情報記憶部25および注文データ記憶部27の両方に、テキストデータの形で情報を記憶させるようにしたが、商品情報記憶部25と注文データ記憶部27とは、異なるメディアのデータの形で、情報を記憶させるようにすることが可能である。

【0076】また、本実施例では、商品情報記憶部25および注文データ記憶部27に、テキストデータの形で情報を記憶させるようにしたが、商品情報記憶部25および注文データ記憶部27には、テキストデータ以外のメディアのデータの形で、情報を記憶させることも可能である。

【0077】即ち、商品情報記憶部25には、商品情報を、例えばWWW（World Wide Web）におけるホームページの形で記憶させるようにすることができる。このようにした場合、インターネットを経由して、システムサーバ1にアクセスすることにより、世界各国のユーザが、システムサーバ1により提供されるオンラインショッピングを利用することが可能となる。

【0078】また、注文データ記憶部27には、注文データを、例えば発注先端末のメディアのデータの形で記憶させるようにすることができる。このようにした場合、注文データを発注先端末に送信するときに、注文データを、異なるメディアのデータの形に変換せずに済むようになる。

10

20

30

40

50

【0079】さらに、本実施例では、図1において、販売店を1つしか図示していないが、実際には、販売店は、その他のものも存在し、注文データは、それに対応する商品を販売している販売店に送信されるようになされている。

【0080】

【発明の効果】請求項1に記載の情報処理装置および請求項6に記載の情報処理方法によれば、端末から送信されてくる、商品を注文するための注文データが受信され、注文データが所定のメディアのデータに変換される。そして、所定のメディアのデータは、商品の発注先の端末である発注先端末に送信される。従って、ユーザは、どのようなメディアの端末によっても商品を注文することが可能となる。

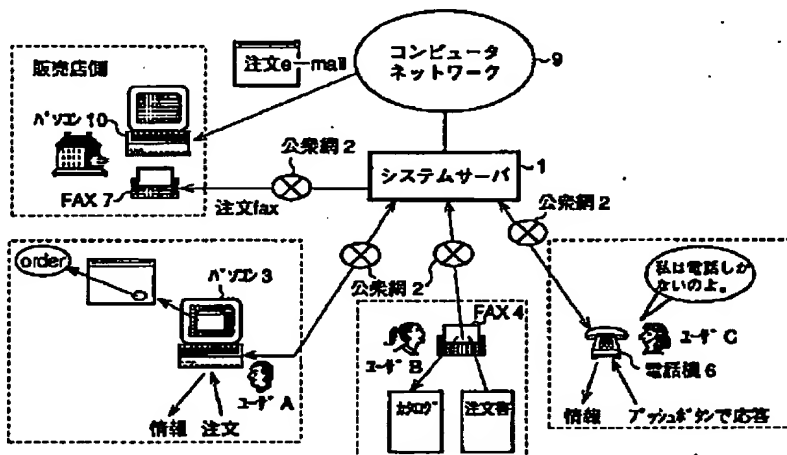
【図面の簡単な説明】

【図1】本発明を適用したオンラインショッピングシステムの一実施例の構成を示す図である。

【図2】図1のシステムサーバ1の構成例を示すブロック図である。

【図3】FAX4によりオンラインショッピングを利用*20

【図1】



*する場合の手順を説明するためのフローチャートである。

【図4】入力コードを説明するための図である。

【図5】FAX4によりオンラインショッピングを利用する場合の手順を説明するためのフローチャートである。

【図6】電話機6によりオンラインショッピングを利用する場合の手順を説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

1 システムサーバ、 3 パーソナルコンピュータ、
4 ファクシミリ、 6 電話機、 7 ファクシミリ、
9 コンピュータネットワーク、 10 パーソナルコンピュータ、
21 通信部(受信手段)(送信手段)、 22 メディア検出部、
23 ユーザデータベース、 24 制御部、 25 商品情報記憶部、
26 メディア変換部(第1および第2の変換手段)、
27 注文データ記憶部、 28 販売店データベース、
29 発注制御部

【図4】

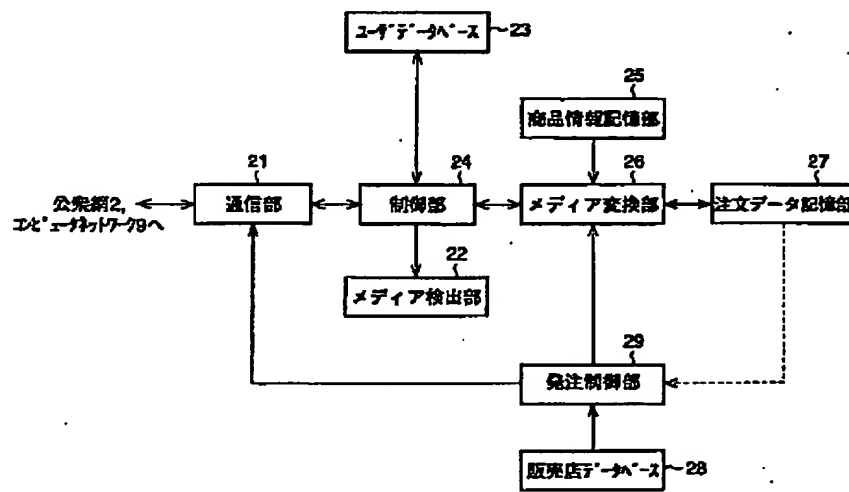
入力コードの構成

--	--	--	--	--	--

商品コード カタログ 数量コード
or
請求コード
or
注文コード

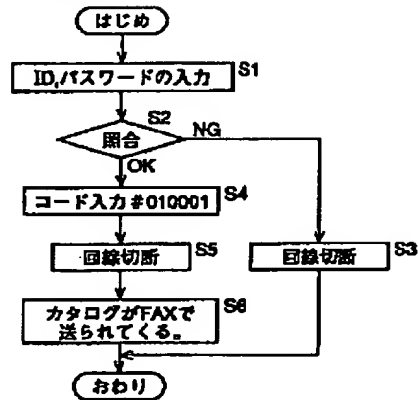
・入力コードは#と6桁の数字から構成される。

【図2】



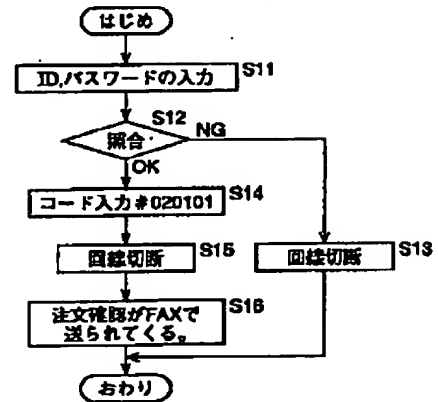
【図3】

カタログ請求の場合



【図5】

商品購入の場合



【図6】

